



**gemeente
Haarlemmermeer**

Vraagspecificatie Flexibele krachten Klantcontact

Perceel 1 Flexibele krachten Contactcenter in poolconcept

Kenmerk: 2019-279

Datum: 2 maart 2020

Procedure: Europees openbaar

Status: Definitief

Inhoud

1. De opdracht.....	3
1.1 Aanleiding.....	3
1.2 Achtergrond van de opdracht	3
1.3 Context (huidige situatie).....	3
1.4 Inhoud van de opdracht (scope)	5
1.5 Implementatie	6
2. Programma van eisen.....	6
3. Bijlagen; Functieprofiel	10
Functieprofiel medewerker flexpool Contactcenter gemeente Haarlemmermeer 2020	10

1. De opdracht

1.1 Aanleiding

Op 1 september 2020 loopt de huidige raamovereenkomst voor de flexibele schil (flexpool) Contactcenter af. Dit document betreft de aanbesteding van: Flexibele krachten in poolconcept voor Contactcenter

1.2 Achtergrond van de opdracht

Het doel van deze opdracht is om tot een raamovereenkomst te komen met een opdrachtnemer voor het inhuren van medewerkers door een flexpool-concept, waarmee kan voorzien in de benodigde (dagelijkse) aanvulling van de bezetting in het Contactcenter. Dit betreft zowel de te voorziene aanvulling op de dagelijkse bezetting als aanvulling bij verzuim en onvoorziene pieken in aanbod waarbij we, aanvragen te leveren binnen vier dagen, ad hoc' noemen. Met flexpool wordt bedoeld een door opdrachtnemer beheerde groep van inhuurkrachten die ingewerkt zijn op specifieke taken en voldoende ingezet worden bij opdrachtgever om kennis en routine te behouden. Er worden geen specifieke eisen gesteld aan de hoeveelheid beschikbare medewerkers in de flexpool. Echter moet de opdrachtnemer kunnen waarborgen dat de flexpool van dusdanige omvang is, dat kan worden voldaan aan de door de opdrachtgever gevraagde inzet. Werving en selectie alsmede poolbeheer en inzetplanning worden door de opdrachtnemer, in afstemming met opdrachtgever, uitgevoerd.

Met de specifieke taken wordt gedoeld op het welkom heten van inwoners/ ondernemers die bellen naar het algemene nummer van de gemeente, het onderzoeken en verduidelijken van de klantvraag, het helpen door het verstrekken van de gevraagde informatie of door de vraag/ melding door te geleiden binnen de gemeentelijke organisatie.

Functie-inhoud:

In de bijlage 'Functiebeschrijving flexpool Contactcenter 2020' is het functieprofiel opgenomen voor de medewerker in deze flexpool. Voor de beschrijving van de werkzaamheden en competenties van de inhuur wordt hiernaar verwezen. Het biedt aanbieder de mogelijkheid de aan te dragen kandidaat te toetsen aan de kwaliteitseisen om de hieronder beschreven producten en diensten te leveren:

Nota bene: het beoogde concept van de flexpool vraagt om medewerkers die zich na een training on-the-job een weg weten te vinden in een veelheid van vragen en die vragen adequaat en zelfstandig weten te beantwoorden of door te geleiden aan de hand van kennisbank en informatiesystemen. Anders gezegd: deze opdracht wijkt sterk af van het concept dat veel callcenters hanteren; daar zijn de vraagstellingen in de regel minder breed en hanteren de medewerkers veelal uitgewerkte telefoonscripts.

1.3 Context (huidige situatie)

Het team Contactcenter behandelt de eerstelijns klantcontacten voor de gemeentelijke organisatie, alle werkdagen, van 8:30 tot 17:00 uur. We bieden een continue dienstverlening met de kwalitatieve doelstelling dat de inwoners en ondernemers zich welkom, begrepen en geholpen voelen. Om dit concreet te maken worden KPI's op teamniveau gehanteerd voor servicelevel, bereikbaarheid, percentage eerstelijns afgehandelde vragen en natuurlijk klanttevredenheid. We krijgen ongeveer 135.000 telefonische klantvragen per jaar. In geval van een calamiteit kan het voorkomen dat het rooster wordt uitgebreid met avonden en weekends.

Bijkomende taken die in het team Contactcenter zijn belegd: Beheer verloren en gevonden voorwerpen, receptiebalie in de centrale hal van het raadhuis, behandelen (deel) van binnenkomende email via info@haarlemmermeer.nl, webcare, snelloket bij Burgerzaken, adrescontrole BRP, functioneel beheer,

kennisbeheer, coaching en opleiding. Deze bijkomende taken worden uitgevoerd door vaste medewerkers en vallen daarmee buiten de reikwijdte van deze aanbesteding.

Het team bestaat momenteel uit twintig medewerkers in dienst van de gemeente en in de huidige situatie veertien inhuurmedewerkers in een poolconcept via een uitzender. De medewerkers in dienst van de gemeente worden beloond volgens met salarisschaal 7 en hebben een breder takenpakket dan de inhuurmedewerkers in de flexpool. Deze voeren alleen de basistaak uit (telefonie) en worden beloond in overeenstemming met salarisschaal 6.

Voor de medewerkers in de pool geldt een minimale beschikbaarheid van twee werkdagen per week. De leverancier beheert de pool en plant in naar behoefte van opdrachtgever. De leverancier ontvangt daartoe minimaal tweewekelijks een actuele prognose van opdrachtgever. De planners van opdrachtgever beschikken steeds over actuele informatie betreffende de invulling van de vraag en de actuele beschikbaarheid in de pool.

Met de flexibele schil van inhuurkrachten wordt de dagelijkse bezetting van het team op het niveau gebracht dat past bij het voorspelde aanbod van werk. Dit betreft zowel aanvragen die langere tijd vooraf kunnen worden doorgegeven door opdrachtgever (een week tot maanden vooruit) als ad hoc aanvragen (binnen vier dagen voor gewenste levering). Ad hoc aanvragen komen voort uit onvoorziene pieken in verzuim of aanbod.

Inschatting van de huidige uitvraagroutine:

(Meer dan) vier weken voor verwachte inzet	35%
Korter dan vier weken voor verwachte inzet	65%
Waarvan vier dagen of korter voor verwachte levering (onvoorzien) *	18% t.o.v. bovenstaande 65%, 12% t.o.v. de gehele uitvraag

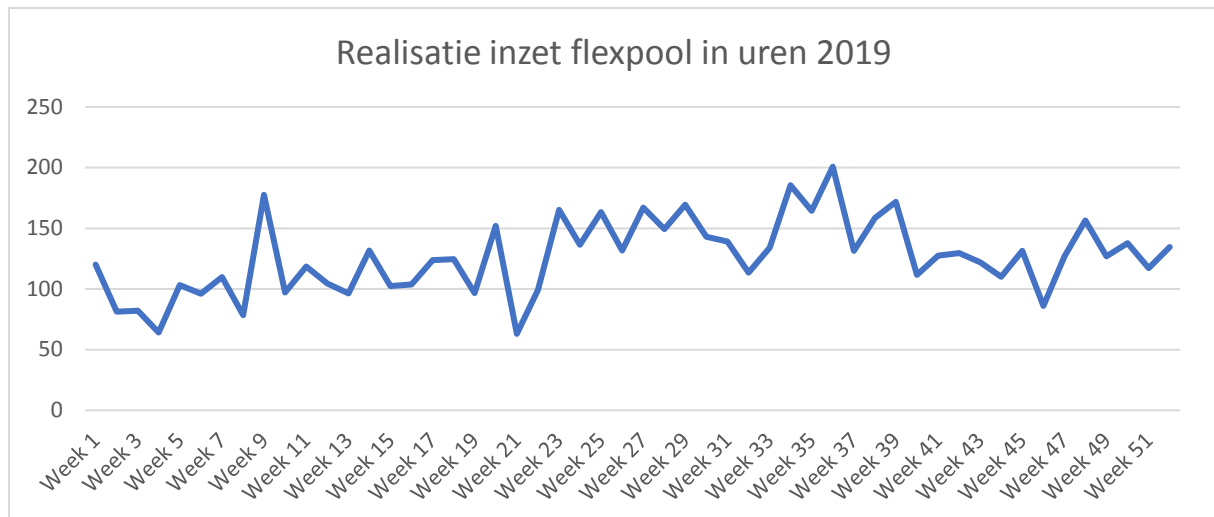
*waarbij wij ernaar streven om, door zorgvuldig prognosticeren, dit percentage 'onvoorzien' omlaag te brengen en in ieder geval niet te doen toenemen.

De bezetting met vaste krachten is structureel lager dan de benodigde bezetting, ook in dalperioden, waarmee we continu uren beschikbaar hebben voor de flexpool om de kennis en routine daarin op niveau te houden.

Het vanuit opdrachtgever annuleren van toegezegde diensten, vier dagen of korter voor levering, is afgelopen jaren niet voorgekomen. Eventuele vrijval van vaste medewerkers bij overbezetting wordt altijd benut voor andere taken.

Het aantal geleverde uren in 2019 is 6.500. Dit is naar schatting 90% van de hoeveelheid gevraagde uren. De hoeveelheid aangevraagde uren bedroeg hiermee in 2019 ongeveer 7200 uur. Voor 2020 houden we rekening met een totale uitvraag van 6.800 uur, hetgeen neerkomt op gemiddeld 27 uur per werkdag. Deze 27 uur wordt meestal ingevuld met diensten van acht, vier of zes uren, op volgorde van meest voorkomend. De prognose m.b.t. de uitvraag over 2020 is lager dan de uitvraag in 2019 doordat er vorig jaar uitstroom vanuit de vaste bezetting heeft plaatsgevonden die inmiddels weer is aangevuld. Door deze uitstroom is 2019 is de trend in onderstaande grafiek in de tweede helft van het jaar wat hoger dan in de eerste helft.

Ter indicatie een beeld van de van de spreiding geleverde uren in 2019 per week:



1.4 Inhoud van de opdracht (scope)

Opdrachtnemer maakt het met een flexibele schil in de vorm van een pool-concept mogelijk dat;

- Het Contactcenter een constante bereikbaarheid en dienstverlening kan leveren.
- Trainingen en overleggen voor medewerkers in dienst van de gemeente kunnen gepland worden terwijl de dienstverlening voortgang vindt.
- Vakantie- en verlofverzoeken van medewerkers kunnen worden toegekend terwijl de bezetting op peil blijft.
- Pieken in aanbod en verzuim kunnen worden opgevangen.

Werving en selectie en ook poolbeheer en inzetplanning worden door de opdrachtnemer, in afstemming met opdrachtgever, uitgevoerd.

De inhuurmedewerker wordt binnen dagvenster (maandag t/m vrijdag 07:00-22:00), gebruikelijk tussen maandag t/m vrijdag 08:30 en 17:00, ingezet in het Contactcenter van gemeente Haarlemmermeer, in het raadhuis te Hoofddorp, om de klantvragen die telefonisch binnenkomen op het algemene toegangsnummer van gemeente Haarlemmermeer te behandelen. Daarbij draagt hij er zorg voor dat de beller zich welkom, begrepen en geholpen voelt. Met zijn kennis van zaken, de kennisbank en de ter beschikking staande systemen beantwoordt hij meer dan 60% van de vragen direct eerstelijns. De inhuurmedewerkers worden daartoe getraind door medewerkers van opdrachtgever. De inzet van nieuwe inhuurmedewerkers gedurende deze training on-the-job wordt door opdrachtgever vergoed tegen het overeengekomen uurtarief.

Om de flexibele inzet voor leverancier te vergemakkelijken, hanteert opdrachtgever de volgende aanvullende uitgangspunten:

- Opdrachtgever vraagt, na de implementatieperiode (zie: De opdracht; 1.5), in elk geval 320 uur per maand aan inzet van inhuurmedewerkers uit en verplicht zich niet tot het meerdere;
- Opdrachtnemer is gehouden 750 uur inzet per maand (afgeleid van realisatie inzet 2019) te kunnen leveren. Gecombineerd met de KPI maandelijks 90% van de aanvraag te leveren (zie: Algemene eisen opdracht 4.3), volgt dat van een aanvraag per maand groter dan 833 uur het deel van de aanvraag boven die 833 uur niet meeweegt voor het voldoen aan de KPI;
- Ingewerkte capabele inhuurmedewerkers kunnen vanaf zes maanden na hun opname in de flexpool in staat worden gesteld om vanuit huis te werken; e.e.a. in nauw overleg met én met expliciete instemming van de opdrachtgever;
- Opdrachtgever annuleert geen toegezegde invulling van aanvragen, vier dagen of korter voor levering.

Deze uitgangspunten gelden gedurende de eerste twee contractjaren en zullen daarna, in overleg, geactualiseerd worden.

1.5 Implementatie

De implementatieperiode start 1 juni 2020 en dient 1 september voltooid te zijn. Direct na definitieve gunning (dus na afloop van de stand-still-termijn) willen wij een project start up (PSU) organiseren zodat wij een beheerste transitie kunnen vormgeven. Overigens zal de huidige leverancier, zo lang als nodig, tijdens de implementatieperiode blijven leveren, op basis van een tijdelijke verlenging van de lopende overeenkomst. Hoe we de uitfasering van de huidige overeenkomst kunnen combineren met de 'infasering' van de nieuwe overeenkomst is een belangrijk onderwerp van de PSU. De bedoeling is dat er, vanaf het begin van de implementatieperiode, door de nieuwe leverancier steeds meer diensten kunnen worden ingevuld, tot een volledige invulling bij einde van de implementatieperiode.

2. Programma van eisen

In dit document behorende bij de Europese aanbesteding voor Flexibele krachten in pool-concept voor Contactcenter staan de eisen met betrekking tot de dienstverlening opgenomen. Om in aanmerking te komen voor gunning van deze opdracht dient u aan alle gestelde eisen te voldoen. De eisen gelden als knock-out criteria. Als u niet aan een eis voldoet, wordt de door u ingediende inschrijving terzijde gelegd en komt u niet meer in aanmerking voor gunning. De eisen zijn verdeeld over diverse aandachtsgebieden.

U dient expliciet te verklaren dat u aan de gestelde eisen voldoet. Als blijkt dat u, ondanks het bevestigende antwoord, toch niet voldoet wordt uw aanbidding terzijde gelegd en komt u niet meer in aanmerking voor gunning.

Voor de bevestiging dat u voldoet aan de gestelde eisen dient u gebruik te maken van dit document. U dient in de tabel bij het programma van eisen expliciet te verklaren dat u voldoet aan de gestelde eis. Na het invullen dient het document ondertekend te worden door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van uw organisatie. De individuele pagina's dienen geparafeerd te worden.

1. Eisen aan de opdrachtnemer

1.1	De opdrachtnemer is in staat om inhuurmedewerkers te leveren die voldoen aan de eisen zoals omschreven in dit Programma van Eisen. De als bijlage opgenomen 'Functiebeschrijving flexpool Contactcenter' maakt onderdeel uit van dit Programma van Eisen.
1.2	Ten aanzien van de inwerkperiode geldt het volgende: • De inwerkperiode bij opdrachtgever van nieuwe inhuurmedewerkers in de flexpool die al ervaring hebben met telefonische dienstverlening vergt zes á zeven werkdagen van acht uur (één op één) begeleiding door een coach/opleider in dienst van opdrachtgever. Na deze periode moet de nieuwe inhuurmedewerker zelfstandig kunnen werken en is daarmee productief. • De uren inzet van de nieuwe inhuurmedewerker gedurende de inwerkperiode worden als niet-productief beschouwd en door opdrachtnemer gefactureerd bij opdrachtgever tegen een uurtarief dat 70% bedraagt van het uurtarief voor een productieve inhuurmedewerker. Is de nieuwe inhuurmedewerker na zeven dagen van acht uur nog niet in staat om zelfstandig te werken, dan kan de inwerkperiode in overleg met opdrachtnemer verlengd worden.

1.3	De opdrachtnemer werkt, voor zover van toepassing, volgens de bepalingen in de cao die vigerend is in de betreffende bedrijfstak. De opdrachtnemer kan een vergelijkbaarheid van een eigen bedrijfs-cao/regeling aan de opdrachtgever tonen.
1.4	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving, selectie, aanneme, inzetplanning, poolbeheer, allocatie, verloning en het ontslag van de beoogde inhuur medewerkers.
1.5	Opdrachtnemer dient de volgende zaken uit te voeren in het kader van de vergewisplicht bij het selecteren van medewerkers: • Het beoordelen van CV op logica en chronologie; • Verificatie van diploma's, certificaten en getuigschriften; • Opvragen van een Verklaring Omtrent Goed Gedrag (VOG) bij de inhuurmedewerker.
1.6	In aanvulling op eis 1.5 zorgt de opdrachtnemer ervoor dat alle inhuur medewerkers die worden ingezet bij de opdrachtgever op het moment van aanvang van de terbeschikkingstelling een geldige VOG hebben overgelegd bij de opdrachtnemer. De kosten hiervoor liggen bij de opdrachtnemer.
1.7	De opdrachtnemer maakt een kopie en controleert het legitimatiebewijs op echtheid.
1.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor directe actie bij uitval, om welke reden dan ook, van een ingeplande inhuur medewerker. Opdrachtnemer meldt de uitval meteen bij Opdrachtgever en onderneemt actie om vervanging te regelen.
1.9	De opdrachtnemer verzorgt en is verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever en/of betreft deze hierbij, indien van toepassing.
1.10	• Het aangeboden uurtarief dient inclusief alle mogelijke onkosten en kosten te zijn en exclusief BTW. Alleen daadwerkelijk gewerkte uren kunnen worden gefactureerd. Inzetten bij eventuele calamiteiten buiten het reguliere werkvenster worden vergoed volgens de toeslagregeling die voor de vaste medewerkers van toepassing is. • Deze calamiteitentoeslag heeft slechts betrekking op de loonkosten voor de inhuurmedewerkers en de bijkomende werkgeverslasten.
1.11	• De opdrachtgever is gerechtigd de inhuurmedewerker na 700 uren inzet bij de opdrachtgever in dienst te nemen dan wel anderszins voor zich te laten werken zonder dat de opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan de opdrachtnemer verschuldigd is. Opdrachtgever treedt hierover in overleg met Opdrachtnemer. • Deze bepaling derogeeert dus aan eventuele relatie- en/of non-concurrentiebedingen die zijn opgenomen in de (arbeids)overeenkomsten tussen opdrachtnemer en inhuurmedewerkers.
1.12	Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever van alle arbeidsrechtelijke en fiscaalrechtelijke inhuurrisico's, waaronder de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties.

2. Eisen ten behoeve van service en samenwerking

2.1	De opdrachtnemer dient op alle werkdagen telefonisch bereikbaar te zijn op een algemeen toegangsnummer vanaf uiterlijk 08.00 tot 17.00 uur voor de opdrachtgever en de inhuurmedewerker.
2.2	De Opdrachtnemer benoemt één accountmanager en één vervanger die de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer coördineren voor de Opdrachtgever. De accountmanager en zijn/haar vervanger zijn primair verantwoordelijk voor de naleving en verdere invulling van de raamovereenkomst, en dragen er zorg voor dat zij over een toereikend volmacht beschikt om afspraken te maken die voor Opdrachtnemer rechtsgeldig zijn.

2.3	Het proces van aanvraag en facturatie geschiedt minimaal per email. Opdrachtnemer beschikt bij voorkeur over een interactief webbased klantportaal waarin het aanvraagproces, de urenregistratie, en de vervaardiging van managementinformatie plaatsvindt. Ook het doorgeven van bevestigingen van overeenkomsten, wijzigingen (bijvoorbeeld van arbeidsvoorwaarden), en documenten (VOG, Integriteitsverklaring, ICT Protocol et cetera) moet via dit portaal kunnen plaatsvinden. De inzet van dit portaal wordt geacht opgenomen te zijn in de all-in uurtarieven. De aangeboden tool dient te allen tijde toegankelijk te zijn voor de inhuurmedewerker en aanvragers (budgethouders) en contractbeheerder van de Opdrachtgever.
2.4	Viermaal per jaar of op verzoek meerdere malen, wordt een voortgangsgesprek met de contactpersoon van de opdrachtnemer en de contactpersoon van de opdrachtgever ingepland. De opdrachtnemer dient na dit gesprek, binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor het gespreksverslag.
2.5	De opdrachtnemer rapporteert kosteloos, eenmaal per maand, digitaal/ per email aan de opdrachtgever. De rapportages bevatten minimaal de volgende informatie: •De omvang van de pool (in aantal medewerkers); •Het aantal gewerkte uren per ingezette inhuurmedewerker, gespecificeerd per datum; •Het aantal ingezette uren inhuurmedewerkers versus het aantal door opdrachtgever aangevraagde uren voor inhuurmedewerkers, tevens gespecificeerd per weekdag; De rapportages, die naast de maandelijkse cijfers ook geaggregeerde informatie bevatten, worden steeds in het eerstvolgende voortgangsgesprek besproken.
2.6	De Opdrachtnemer/accountmanager informeert de Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de opdrachtgever. Bijvoorbeeld over reorganisaties, fusies, overnamen, impact wettelijke maatregelen et cetera.
2.7	De opdrachtgever stuurt de inhuurmedewerkers aan op de werklocatie van de opdrachtgever.
2.8	De opdrachtnemer draagt zorg voor de voortgangs- en functioneringsgesprekken met de inhuur medewerkers, op basis van input opdrachtgever. Opdrachtgever draagt zorg voor coaching-on-the-job.
2.9	Indien opdrachtnemer niet kan voldoen aan de aanvraag, wordt opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gebracht.
2.10	Als een inhuurmedewerker niet blijkt te voldoen aan de gestelde eisen en/of vaardigheden en competenties in zoals genoemd in de bijlage 'Functiebeschrijving flexpool Contactcenter 2020', wordt deze inhuurmedewerker, op initiatief van opdrachtnemer of op verzoek van opdrachtgever, uit de flexpool gehaald. Ook wordt door opdrachtnemer voor een vervanger gezorgd.
2.11	Als een ingehuurde medewerker wel voldoet aan de punten genoemd in de, als bijlage opgenomen, 'Functiebeschrijving flexpool Contactcenter', maar de opdrachtgever niet tevreden is over het functioneren van de ingehuurde medewerker, treden beide contactpersonen met elkaar in overleg over een gepaste oplossing.
2.12	Opdrachtnemer stelt zich bij het beëindigen van de raamovereenkomst constructief op bij de overdracht van werkzaamheden naar een mogelijke nieuwe leverancier.

3. Algemene eisen opdracht

3.1	De aanvragen voor de inzet van inhuurmedewerkers worden verstrekt via e-mail of het klantportaal van opdrachtnemer.
3.2	Ad hoc aanvragen, dat zijn aanvragen te leveren binnen vier dagen, kunnen telefonisch worden gedaan via het algemeen toegangsnummer of een specifiek telefoonnummer voor dit proces,

	dat voor opdrachtgever in ieder geval vanaf 08:00 te bereiken is. Opdrachtnemer dient direct na het ontvangen van de aanvraag te onderzoeken of en hoe deze aanvraag te vervullen is en informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk, maar altijd binnen drie uur na aanvraag.
3.3	Bij aanvragen tot vier weken vooruit laat opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vijf werkdagen van tevoren aan opdrachtgever weten hoe de invulling van de aanvraag is.
3.4	Bij aanvragen langer dan vier weken vooruit waarvan de invulling belangrijk is voor opdrachtgever, bijvoorbeeld i.v.m. de bezetting tijdens vakantieperioden, voorspelbare pieken in aanbod en trainingen, levert opdrachtnemer binnen zeven werkdagen na aanvraag een (voorlopige) invulling van deze aanvraag aan opdrachtgever.
3.5	De levering (het aantal ingezette uren inhuur medewerkers) is over iedere kalendermaand minimaal 90% van de uitvraag (het aantal door opdrachtgever aangevraagde uren voor inhuurmedewerkers). Hierbij telt het deel van de totale aanvraag per maand dat boven 833 uur uitkomt niet mee. Bij het niet/behalen van deze eis gedurende drie maanden opeenvolgend of vier maanden in totaal binnen één kalenderjaar, heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden en aan de gecontracteerde wachtkamerpartij te gunnen.
3.6	De aanvraag kan zowel hele werkdagen betreffen, als delen daarvan, met een minimum arbeidsduur van drie aaneengesloten uren.
3.7	De opdrachtnemer dient minimaal per email te reageren op een aanvraag door middel van een opdrachtbevestiging, waarin wordt aangegeven hoe opdrachtnemer aan de vraag voldoet. In geval van een ad hoc aanvraag wordt dit ook telefonisch doorgegeven aan opdrachtgever.
3.8	Opdrachtnemer stelt van iedere inhuurmedewerker die aan de flexpool wordt toegevoegd een Curriculum Vitae beschikbaar.
3.9	Iedere inhuurmedewerker die wordt toegevoegd aan de flexpool dient voorafgaand aan de daadwerkelijke inzet een integriteitsverklaring te ondertekenen bij de opdrachtgever. Als de integriteitsverklaring niet wordt ondertekend door de inhuur medewerker, wordt hij niet ingezet bij de opdrachtgever.
4.0	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de aangeboden kandidaat voor de flexpool de zes à zeven dagen opleiding binnen drie weken kan volbrengen en daarna gedurende een maand iedere week minimaal drie dagdelen wordt ingezet bij opdrachtgever om kennis en routine op te bouwen.

3. Bijlagen; Functieprofiel

Functieprofiel medewerker flexpool Contactcenter gemeente Haarlemmermeer 2020

Functieprofiel medewerker flexpool Contactcenter gemeente Haarlemmermeer 2020	
Plaats in organisatie	Onderdeel van cluster Klant Contact Centrum
Doel functie	De inwoner/ ondernemer/ niet-ingezetene die telefonisch contact zoekt met de gemeente voelt zich welkom, begrepen en geholpen .
Context/ contacten (intern en extern)	Het team Contactcenter vormt tijdens werkdagen van 8:30 tot 17:00 de persoonlijke toegang tot de gemeente Haarlemmermeer voor een veeleisender en complexer wordende samenleving via de kanalen telefoon, balie (receptie), email, Whatsapp, Twitter, Instagram en Facebook. Het team draagt zorg voor eerstelijns, eenduidige, kwalitatieve behandeling van vragen, problemen en meldingen. Het team zorgt voor waardevolle input (van buiten naar binnen, volgens de bedrijfskoers 'De Bedoeling') voor de collega's en vak-afdelingen intern over de ervaringen van de klant, en zoekt actief de samenwerking op om de klantreis te optimaliseren. Met de teams Online, Communicatie en Woordvoering werkt het Contactcenter in de taak 'webcare' op dagelijkse basis samen om de actualiteit te duiden en daar naar buiten toe eenduidig en juist over te communiceren. Het Contactcenter voert ook de wettelijke taak Gevonden Voorwerpen uit. Daarnaast heeft het Contactcenter ook een rol bij calamiteiten en crises waarbij er een telefoonteam wordt opgeroepen om telefonische vragen van inwoners over de calamiteit te beantwoorden. Dit telefoonteam wordt samengesteld uit (inhuur) medewerkers van het Contactcenter die op dat moment in staat zijn om deze taak te vervullen. Opkomst is op basis van vrijwilligheid. De oproep wordt telefonisch en/of via Whatsapp gedaan. De opkomstlocatie is gelijk aan de locatie van de normale werkzaamheden. Het moment van oproepen hangt af van de calamiteit die zich voordoet en valt daarmee mogelijk buiten de reguliere werktijden. Het is daarom van belang dat opdrachtgever de nodige contactgegevens heeft van de inhuur medewerkers om hen, buiten openingstijden van opdrachtnemer, te kunnen bereiken. Een calamiteit waarbij het telefoonteam opgeroepen moet worden doet zich zelden voor, historisch gezien één keer in vier jaar tijd. Specifieke kenmerken van het geboden werk; • Aanbodgericht (geen regie op eigen werk), • Volgens rooster: lunchpauze (30 min.) en koffie/theepauze (10 min.) wordt ingepland, • Ieder contact met de klant is een nieuwe ontmoeting; het is steeds een onbekende die je spreekt en die een appel op je gaat doen. En steeds is de emotie en de behoefte van de klant anders en moet er worden geschakeld naar de juiste manier van aansluiten, naar de vraag achter de vraag en het bijhorende kennisgebied en –systeem om de diepte in te gaan. Daarbij

	moet de klant het gevoel hebben welkom te zijn als persoon en niet de zoveelste beller die dag. • In sommige gesprekken is er sprake van een 'kop-van-jut' voor de organisatie; emotionele/intimiderende klanten, • Per gesprek moet er geschakeld worden van het ene kennisgebied naar het andere- van het incasseren van een scheldende klant naar het fris verwelkomen van de volgende, • Er is sprake van een grote cirkel van betrokkenheid en een kleine cirkel van invloed, • Er is vaak sprake van continue aanbod/ wachtrij. De "contactspecialisten", zoals de medewerkers van het Contactcenter intern vaak worden genoemd, zijn niet alleen verstrekkers van informatie en gidsen binnen de overheid, maar ook smeermiddel, hitteschild, een luisterend oor en visitekaartje van de organisatie. Zij masseren veel klachten weg en zorgen ervoor dat de klant vervolgens goed geholpen wordt. Zij brengen 'buiten' behapbaar en gedoceerd naar 'binnen'.
Omschrijving taak flexpool	• Klantvraagbeantwoording- en geleiding telefonisch: Beantwoorden en eventueel doorverwijzen/ overdragen van klantvragen die telefonisch binnenkomen, volgens de door de gemeente gestelde afhandelingstermijnen en afhandelingsprocessen, teneinde de klant de gevraagde informatie te verstrekken en desgewenst door te geleiden binnen de gemeentelijke organisatie. • Telefoonteam Crisisorganisatie: Beantwoorden en eventueel doorverwijzen/ overdragen van telefonische vragen van inwoners over een actuele calamiteit, bijvoorbeeld een grote brand, extreem weer, oproer, etc. Dermate grote calamiteiten dat het Telefoonteam Crisisorganisatie ingezet moet worden komen zelden voor, gemiddeld eens in de vier jaar. De vaste medewerkers van het Contactcenter worden hiervoor als eerste ingezet. In tweede instantie kan er een beroep worden gedaan op de flexpool. Deze inzet verschilt qua taakinhoud niet van het reguliere werk. Afwijkend is dat er inzet gevraagd kan worden buiten het dagvenster (maandag t/m vrijdag 07:00-22:00).
Integriteit	Omdat er sprake is van werken met vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens is een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) vereist en dient specifiek voor het uitvoeren van deze functie te worden aangevraagd. Daarnaast wordt bij plaatsing bij Gemeente Haarlemmermeer een integriteitsverklaring ingevuld, waarbij gevraagd wordt naar alle eventuele nevenwerkzaamheden ter beoordeling op strijdigheid/ verstrengeling van belangen.
Vaardigheden en gedrag	Vaardigheden: • Beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden, mondeling en schriftelijk, en heeft veel gevoel voor taal, kan in toon, niveau en emotie

	aansluiten bij de klant en regie houden in een gesprek, kan in het Engels goed een zakelijk gesprek voeren. • Kan snel typen • Is onderzoekend en analytisch ingesteld • Kan goed samenwerken, feedback geven en -ontvangen • Is stressbestendig en kan resultaat- en aanbodgericht werken Gedrag: • Beschikt over een dienstverlenende instelling, helpt graag waar mogelijk • Heeft een proactieve houding • Is doortastend en voelt zich verantwoordelijk voor een optimale relatie klant-organisatie • Zet net een stap extra en maakt daarmee het verschil • Is bij inzet bij opdrachtgever representatief gekleed
Kennis en ervaring	• Beschikt over HBO werk- den denkniveau • Beschikt over computerkennis en is vaardig met software pakketten zoals MS Office • Heeft overtuigende ervaring in een dienstverlenende functie, waarin het onderzoeken van de klantvraag een belangrijk onderdeel is.
Beloning	De vaste medewerkers Contactcenter voeren naast de beschreven basistaak ook andere taken uit en zijn ingeschaald in schaal 7. De inhuurmedewerkers in de flexpool voeren alleen de hier beschreven basistaak uit en worden beloond in overeenstemming met salarisschaal 6.